



**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN**

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG

Jalan Raya Ngawi – Madiun Km. 09 Tambakromo, Geneng, Ngawi
Kodepos (63271), Telp. (0351) 7403000, Email : rsudgeneng@ngawikab.go.id
Website : www.rsudgeneng.ngawikab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI

NOMOR : 500.2.3.8 / 06 / 404.211 / 2023

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI

- Menimbang** : 1. Untuk meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat guna terciptanya pelayanan yang prima serta meningkatkan kinerja karyawan.
2. Untuk Meningkatkan Mutu dan Citra Rumah Sakit.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 No 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821
2. Undang-Undang 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme
3. Undang-Undang 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
4. Undang-Undang 32 Tahun 2004 Tentng Pemerintahan Daerah
5. Undang- Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit (Lembaan Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Pemerintah 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 No 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952)
9. Peraturan Pemerintah No 20 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4090)
10. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 100 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Geneng.
11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 188/414/404.101.2/B/2022 Tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanaan Umum Daerah Pada RSUD Geneng

MEMUTUSKAN

Menetapkan


- PERTAMA** : Mengangkat Ketua dan Anggota sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Geneng Kabupaten Ngawi

- KEDUA : Alur pengaduan masyarakat sebagaimana pada lampiran II terdapat 3 jenis :
1. alur pengaduan Langsung
 2. alur pengaduan tidak langsung
 3. alur pengaduan melalui whattaps
- KETIGA : Pelaporan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai format sebagaimana dalam Lampiran III
- KEEMPAT : Tim sebagaimana yang tersebut dalam diktum pertama mempunyai tugas:
- a. Menerima laporan dari petugas informasi dan pengaduan
 - b. Mencatat dan mendokumentasikan keluhan yang beridentitas jelas
 - c. Mengidentifikasi dan verifikasi keluhan
 - d. Sekretaris merekap semua informasi dan pengaduan setiap hari
 - e. Menyerahkan kepada tim pengaduan masyarakat
 - f. Melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait
 - g. Merekomendasikan tindak lanjut penyelesaian keluhan
 - h. Menyampaikan umpan balik hasil tindak lanjut penyelesaian atas keluhan yang telah disampaikan
 - i. Melakukan monitoring terhadap penyelesaian keluhan
 - j. Mempertanggungjawabkan kegiatannya kepada Direktur.
- KELIMA : Biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Geneng Kabupaten Ngawi.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata ada kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : NGAWI

pada tanggal : 2 - 2 2023

**DIREKTUR
RSUD GENENG KAB. NGAWI**


Dr. ENDRI AGUSTIN, M.Kes
Pembina Tk I
NIP. 19760830200912002

SALINAN disampaikan kepada Yth :

1. Yang Bersangkutan
2. Pertinggal

Lampiran I: Surat Keputusan Direktur RSUD GENENG
Kabupaten Ngawi.

Tanggal : 2.2.2023

Nomor : 500.23.8/06 / 404.211/2023

Tentang Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah
Geneng Kabupaten Ngawi

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI**

No	Nama	NIP	Jabatan	Kedudukan dalam TIM
1.	Dr Mulyono Sigit	197909272014121001	Kasi Pelayanan	Ketua
2.	Erni Mawarti SKM	197410271995032001	Kepala Tata Usaha	Wakil Ketua 1
3.	Drg Elyn Aprilia Ratnaningtyas	198704262011012019	Kasi Penunjang	Wakil Ketua 2
4.	Muhammad as'ad syaiful hasan AMd	199212122019031009	Fungsional Fisioterapi	Sekretaris 1
5.	Mulyawati	197301122007012008	Staf kepegawaian	Sekretaris 2
6.	dr One bima atmaja	199105262019031005	Ka instalasi rawat jalan dan IGD	Anggota
7.	Dr Loise andre agastohan dwi putra	198808242019031003	Kasi instalasi rawat inap	Anggota
8.	Diah Rostantina,S.ST	198404032006042015	Ka instalasi laboratorium	Anggota
9.	Kurniawan arif santosa Apt	197205162006041006	Ka instalasi farmasi	Anggota
10.	Yudi sutikno SKM	197304281998031002	Ka instalasi ipsrs	Anggota
11.	Suwondo	196912281998031004	Ka instalasi Gizi	Anggota
12.	Yusuf ahmattullah Amd	19920507201931009	Ka instalasi radiologi	Anggota
13.	Lulut arlina	197812042010012001	Kasir rawat jalan	Anggota

**DIREKTUR
RSUD GENENG KAB. NGAWI**



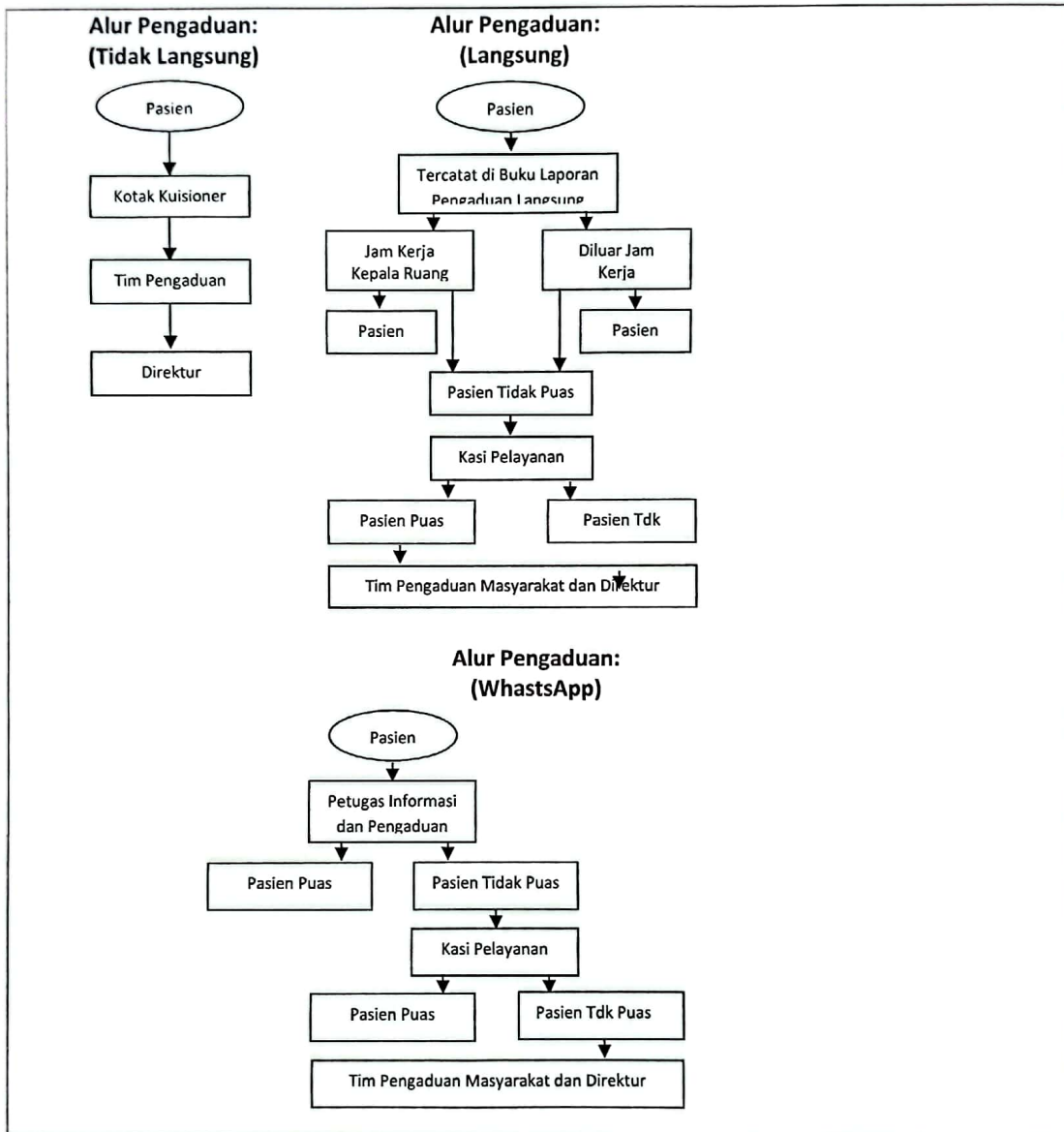
dr. ENDRI AGUSTIN, MKes
Pembina Tk I
NIP. 19760830200912002

Lampiran II : Surat Keputusan Direktur RSUD
GENENG Kabupaten Ngawi.

Tanggal : 2 - 2 - 2023

Nomor : 50.2.18/06/404.211/2023

Tentang Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah
Geneng Kabupaten Ngawi



Lampiran III: Surat Keputusan Direktur RSUD
GENENG Kabupaten Ngawi.

Tanggal : 2-2-2023

Nomor : 500.228/06 / 404.211/2023

Tentang Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah
Geneng Kabupaten Ngawi

FORMAT LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT RSUD GENENG

NO	WAKTU PENGADUAN	IDENTITAS & No HP	URAIAN	UNIT TERKAIT	URAIAN PENYELESAIAN	STATUS PENYELESAIAN		KETERANGAN
						SELESAI	BELUM	

Keterangan :

- waktu pengaduan diisi kapan pasien/keluarga melakukan pengaduan
- Identitas & No HP diisi nama yang melakukan pengaduan apabila tidak ada namanya ditulis anonim (tanpa nama)
- Uraian diisi masukan / pengaduan yang ditulis/ disampaikan pasien
- Unit terkait diisi unit / instalasi terkait dalam permasalahan pengaduan
- Uraian penyelesaian diisi hasil tindak lanjut untuk perbaikan dari pengaduan pasien/keluarga
- Status penyelesaian diisi setelah selesai di tindak lanjuti
- Keterangan diisi sesuai hasil status penyelesaian apabila sudah selesai dan identitas pengaduan perlu jawaban akan di sampaikan ulang ke yang bersangkutan atau apabila belum selesai diisi kendala kendala terhadap penanganan pengaduan tersebut



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI

DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG

Jalan Raya Ngawi – Madiun Km. 09 Tambakromo, Geneng, Ngawi
Kodepos (63271), Telp. (0351) 7403000, Email : rsudgeneng@ngawikab.go.id
Website : www.rsudgeneng.ngawikab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI

NOMOR : 500.2.3.8 / 12 / 404.302.2/ 2024

TENTANG

**PERUBAHAN KE SATU TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI**

- Menimbang : 1. Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat guna terciptanya Pelayanan yang prima serta meningkatkan kinerja karyawan.
2. Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Citra Rumah Sakit.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 No 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821
2. Undang-Undang 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme
3. Undang-Undang 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
4. Undang-Undang 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
5. Undang- Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Pemerintah 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 No 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952)
9. Peraturan Pemerintah No 20 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4090)
10. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 100 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Geneng.
11. Peraturan Bupati Ngawi No 203 B Tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Geneng
12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 188/414/404.101.2/B/2022 Tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada RSUD Geneng


MEMUTUSKAN

Menetapkan

- PERTAMA : Mengangkat Ketua dan Anggota sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Geneng Kabupaten Ngawi
- KEDUA : Alur pengaduan masyarakat sebagaimana pada lampiran II terdapat 3 jenis :
1. alur pengaduan Langsung
2. alur pengaduan tidak langsung
3. alur pengaduan melalui Media Sosial
- KETIGA : Pelaporan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai format sebagaimana dalam Lampiran III
- KEEMPAT : Tim sebagaimana yang tersebut dalam diktum pertama mempunyai tugas:
a. Menerima laporan dari petugas informasi dan pengaduan
b. Mencatat dan mendokumentasikan keluhan yang beridentitas jelas
c. Mengidentifikasi dan verifikasi keluhan
d. Sekretaris merekap semua informasi dan pengaduan setiap hari
e. Menyerahkan kepada tim pengaduan masyarakat
f. Melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait
g. Merekomendasikan tindak lanjut penyelesaian keluhan
h. Menyampaikan umpan balik hasil tindak lanjut penyelesaian atas keluhan yang telah disampaikan
i. Melakukan monitoring terhadap penyelesaian keluhan
j. Mempertanggungjawabkan kegiatannya kepada Direktur.
- KELIMA : Biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Geneng Kabupaten Ngawi.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata ada kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : NGAWI

Pada tanggal : 27 Juni 2024


DIREKTUR
RSUD GENENG KAB. NGAWI

dr. ENBRI AGUSTIN, M.Kes
Pembina Tk I
NIP. 19760830200912000

SALINAN disampaikan kepada Yth :

1. Yang Bersangkutan
2. Pertinggal

Lampiran I: Surat Keputusan Direktur RSUD GENENG
Kabupaten Ngawi.

Tanggal :
Nomor : 500.2.3.8 / Q . / 404.302.2/ 2024
Tentang Perubahan Ke satu Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum
Daerah Geneng Kabupaten Ngawi.

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENENG KABUPATEN NGAWI**

No	Nama	NIP	Jabatan	Kedudukan dalam TIM
1.	Dr Mulyono Sigit Raharjo.	197909272014121001	Kasi Pelayanan	Ketua
2.	Erni Mawarti SKM	197410271995032001	Kepala Subbagian Tata Usaha	Wakil Ketua 1
3.	Drg Elyn Aprilia Ratnaningtyas	198704262011012019	Kasi Penunjang	Wakil Ketua 2
4.	Dewi Masruroh A.Md.Kep	198111152024212001	Perawat Rajal	SEKRETARIS 1
5.	Eka Puspita Sari, S.Tr.Keb	198911242024212025	Administrator Kesehatan ahli pertama	SEKRETARIS 2
6.	Ivanda Destriana ,A.Md.Kep	198912312023212001	Bidan Terampil	Petugas Informasi dan Pengaduaan
7.	Hendrik Yuniarto Amd.K	198506172006041005	Asisten Apoteker Mahir	Admin Span Lapor
8.	dr One Bima Atmaja	199105262019031005	Ka Instalasi IGD	Anggota
9.	dr.Azhim Rahmawati	199303042022042001	Ka Instalasi Rawat Inab	Anggota
10.	dr. Lantip meliana Pancarini	199410232022042002	Kasi instalasi rawat inap	Anggota
11.	Diah Rostantina,S.ST	198404032006042015	Kepala Ruang Laboratorium	Anggota
12.	Diah charunia S Farm,Apt	198709112023212001	Apoteker ahli Pertama	Anggota
13.	Arif Sandi Surya Utama, AMG	198909172023211001	Terampil Nutrisionis	Anggota

14.	Yusuf ahmattullah Amd	19920507201931009	Ka instalasi radiologi	Anggota
15.	Lulut arlina	197812042010012001	Kasir rawat jalan	Anggota

**DIREKTUR**
Rumah Sakit Umum Daerah Geneng
KAB. NGAWI

dr. ENDRI AGUSTIN, M.Kes
Pembina Tk I
NIP. 19760830200912002

Lampiran III: Surat Keputusan Direktur RSUD
GENENG Kabupaten Ngawi.

Tanggal :

Nomor :500.2.3.8 //2 / 404.302.2/ 2024

Tentang Perubahan Kesatu Tim Penanganan

Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum

Daerah Geneng Kabupaten Ngawi

FORMAT LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT RSUD GENENG

NO	WAKTU PENGADUAN	IDENTITAS & No HP	URAIAN	UNIT TERKAIT	URAIAN PENYELESAIAN	STATUS PENYELESAIAN		KETERANGAN
						SELESAI	BELUM	

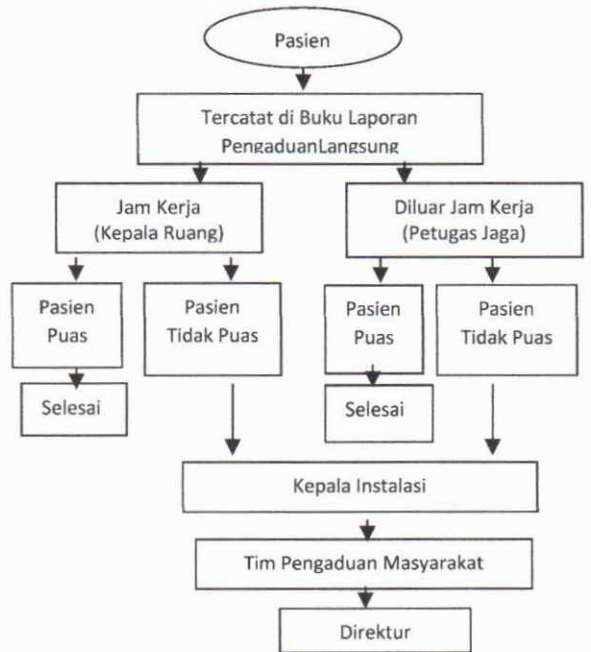
Keterangan :

- waktu pengaduan diisi kapan pasien/keluarga melakukan pengaduan
- Identitas & No HP diisi nama yang melakukan pengaduan apabila tidak ada namanya ditulis anonim (tanpa nama)
- Uraian diisi masukan / pengaduan yang ditulis/ disampaikan pasien
- Unit terkait diisi unit / instalasi terkait dalam permasalahan pengaduan
- Uraian penyelesaian diisi hasil tindak lanjut untuk perbaikan dari pengaduan pasien/keluarga
- Status penyelesaian diisi setelah selesai di tindak lanjuti
- Keterangan diisi sesuai hasil status penyelesaian apabila sudah selesai dan identiitas pengaduan perlu jawaban akan di sampaikan ulang ke yang bersangkutan atau apabila belum selesai diisi kendala kendala terhadap penanganan pengaduan tersebut

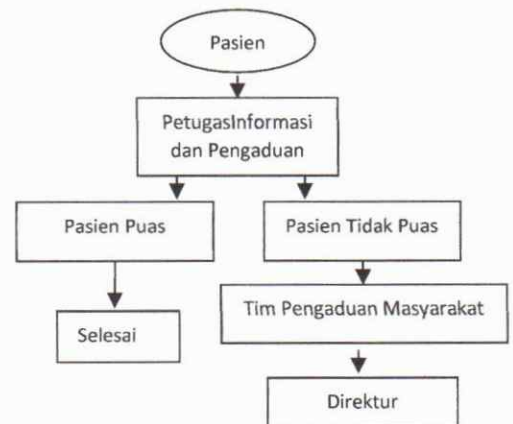
**Alur Pengaduan:
(Tidak Langsung)**



**Alur Pengaduan:
(Langsung)**



**Alur Pengaduan:
(Media sosial)**



Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Geneng Kabupaten Ngawi



dr. ENDRI AGUSTIN, M.Kes

Pembina

NIP. 19760830 200901 2 002